



KRISTINESTAD  
KRISTIINANKAUPUNKI

FINANSMINISTERIET

per-epost

[valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi)

## UTLÅTANDE ÖVER FÖRSLAGEN AV PROJEKTET FÖR ATT UTVECKLA DEN OFFENTLIGA FÖRVALTNINGENS GEMENSAMMA KUNDSERVICE

Hänvisning: Er begäran om utlåtande 17.6.2013 (VM 144:07/2011)

Stadsstyrelsen i Kristinestad har behandlat ärendet vid sitt sammanträde 30.9.2013 samt enhälligt beslutat meddela som Kristinestads utlåtande följande:

Kristinestad förordar inrättandet av gemensamma kundserviceställen via lag. De myndighetstjänster som alltid deltar i kundservice kan utökas med FPA och lantmäteribyråerna (de ärenden som överfördes från tingsrätterna), emedan dessa är myndighetstjänster med stor volym och bör finnas nära kunden.

De kommuner, som har anordningsplikten, skall även ha anordnare möjlighet att delta i styrningen och utvecklandet av kundservicestället, ej enbart som samarbetspart utan som jämbördig partner.

De kommuner, som har anordningsplikten enligt lag för det gemensamma kundservicestället, skall ha full kostnadsersättning för de merkostnader inrättandet av kundservicestället medför samt för upprätthållandet av kundservicestället i enlighet med de kvalitetskrav och resurskrav den övervakande myndigheten ställer. Servicestället kan även uträtta ärenden, som inte är geografiskt knutna till anordnarkommunen, vilket även stöder tanken om full kostnadsersättning. I begynnelseskedet är det inte möjligt att tillräckligt noggrant uppskatta volymen av de uträttade ärendena. Det är osäkert att antalet ärendebesök minskar i framtiden i samma takt som den gjort hittills.



Därför anser Kristinestad att ersättningen för upprätthållandet av den gemensamma kundservicen under begynnelseskedet skall basera sig på årsverk för de personer som är engagerade i kundservicen, samt de faktiska kostnaderna (basdelen).

Kristinestad anser att upprätthållande av det gemensamma kundservicesstället en separat enhet med minskad öppethållning o.s.v. Enheten bör vara integrerad med den kommunala service och kvarstå, eftersom man inte kan utgå från att staten återinrättar ämbetsverkens lokala servicenätverket, redan upphört.

Kristinestad förordar lagförslagets alternativ (164 kommuner) att grunda serviceställen.

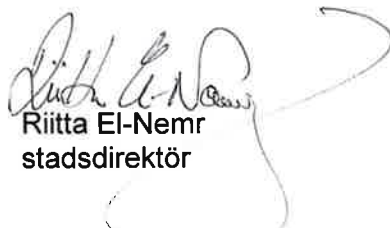
De överlappningar av serviceställen och de deltagande aktörernas egna serviceställen försämrar byggandet av gemensamt nätverk av kundservicen. Kristinestad anser att de stöder varandra under en övergångstid, särskilt då det är svårt att uppskatta volymen i ärendena.

Personalens övergång från staten till kommunerna borde ske på samma sätt som övergången från kommunen till staten i samband med inrättande de regionala alarmcentralerna. Kristinestad föredrar alternativet med överlåtelse av rörelse. För att trygga den språkliga servicen bör den personal som övergår till det gemensamma kundservicesstället ha den språkkunskap som kommunen förutsätter för sin personal. Här vill vi framföra Kristinestads styrka i att kunna ge en god språklig service åt kunderna. Om uppgiften förutsätter användning av offentlig makt innebär att kommunen bör inrätta tjänsterna vid servicestället.

Vår kontaktperson i ärendet är förvaltningschef Dan-Anders Sjöqvist (040 716 4647, [dananders.sjoqvist@krs.fi](mailto:dananders.sjoqvist@krs.fi))

Kristinestad 1.10.2013

För stadsstyrelsen



Riitta El-Nemr  
stadsdirektör



Dan-Anders Sjöqvist  
förvaltningschef